



۲-۷ فرآیند اقاله/فسخ قرارداد

۱-۲-۷ شناسنامه فرآیند اقاله/فسخ قرارداد

جدول ۲۹ شناسنامه فرآیند اقاله/فسخ قرارداد

نام فرآیند	درخواست اقاله / فسخ قرارداد
هدف فرآیند	هدف فرآیند اقاله، خاتمه قرارداد بر اساس درخواست متقاضی/ مشترک می باشد. عمدتاً بر اساس نیاز به تفکیک و تجمیع کنتور فراخوانی می گردد. هدف فرآیند فسخ، خاتمه قرارداد به علت درخواست شرکت گاز می باشد. چنانچه مشترک به موارد قانونی مرتبط با پیمان فروش گاز طبیعی یا تسویه حساب های لازم، پس از قطع گاز مطابق قانون عمل نموده باشد.
مسئول، مسئولان فرآیند	<ul style="list-style-type: none"> ❖ واحد خدمات مشترکین ناحیه مربوطه ❖ واحد تعمیرات و بهره برداری ناحیه مربوطه ❖ واحد نصب و انشعابات ناحیه مربوطه ❖ امور مالی (حسابداری فروش) ❖ واحد فناوری اطلاعات ❖ مشترک
ورودی فرآیند	ورودی <u>اطلاعاتی</u> به فرآیند: ← درخواست اقاله/فسخ قرارداد
محرک فرآیند	دریافت درخواست اقاله/فسخ قرارداد
خروجی فرآیند	خروجی <u>اطلاعاتی</u> فرآیند: ← اطلاعات اشتراک مشترک به صورت غیرفعال شده و تسویه حساب صورت می پذیرد. ← قرارداد اشتراک پذیری، باطل و غیرفعال می گردد.
نحوه انجام گردش فرآیند	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> غیرمکانیزه</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> نیمه مکانیزه</div> <div style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> مکانیزه</div> </div>
شرح فرآیند	پس از دریافت درخواست اقاله قرارداد از طرف مشترک، بدهکاری مشترک بررسی می گردد، در صورت بدهکاری، درخواست پرداخت بدهی و در صورت عدم بدهکاری



درخواست، تأیید می گردد. درخواست بدهکاری منتج به فرآیند پرداخت توسط مشترک (با استفاده از امکان پرداخت هزینه به روش های آنلاین و از طریق موبایل، خودپرداز و حضوری)، و دریافت تأییدیه آن می گردد.

درخواست جمع آوری تجهیزات، ثبت شده و پس از تأییدیه آن، در فرآیند اقاله ۱۰۰ درصد هزینه انشعاب به نرخ زمان اشتراک پذیری، به مشترک عودت داده می شود.

پس از اعلام دستور فسخ قرارداد، جمع آوری تجهیزات انجام می شود، بر اساس نرخ روز و قواعد مندرج در فسخ قرارداد، ۵۰ درصد هزینه انشعاب به نرخ روز محاسبه و به مشترک عودت داده می شود. اشتراک تسویه شده قابل حذف از سیستم می باشد.

خدمات پس از فروش:

- اقاله/فسخ قرارداد

وضعیت جاری فرآیند	<input checked="" type="checkbox"/> روتین <input type="checkbox"/> غیر روتین	
<p>فصل پنجم: موارد خاتمه قرارداد</p> <p>بند ۱-۵: اقاله</p> <p>در صورت درخواست مشترک برای اقاله چنانچه کنتور و رگلاتور / ایستگاه و خط اختصاصی مشترکین نصب/اجرا نگردیده باشد پس از کسر هزینه های اقدامات انجام شده مورد تأیید شرکت مابقی هزینه برقراری انشعاب مسترد می گردد و در صورتی که تجهیزات مزبور نصب شده باشد ۵۰ درصد از هزینه برقراری انشعاب بر اساس نرخ روز، محاسبه و پس از تسویه حساب و تحویل تجهیزات منصوبه به شرکت، مسترد خواهد شد.</p> <p>بند ۲-۵: فسخ قرارداد</p> <p>الف) چنانچه جریان گاز مشترک بر اساس مفاد بند ۱۰-۲ به مدت ۲۴ ماه مداوم قطع گردیده و اقدامی از طرف مشترک برای تسویه حساب صورت نگیرد کنتور و رگولاتور/ایستگاه متعلق به شرکت جمع آوری و قرارداد منعقد فسخ می گردد.</p> <p>در این صورت ۵۰ درصد از هزینه برقراری انشعاب بر اساس نرخ روز محاسبه و پس از تسویه حساب و تحویل تجهیزات منصوبه به شرکت مسترد خواهد شد.</p>		<p>دستورالعمل ها و آیین نامه های مورد استفاده در اجرای فرآیند</p>

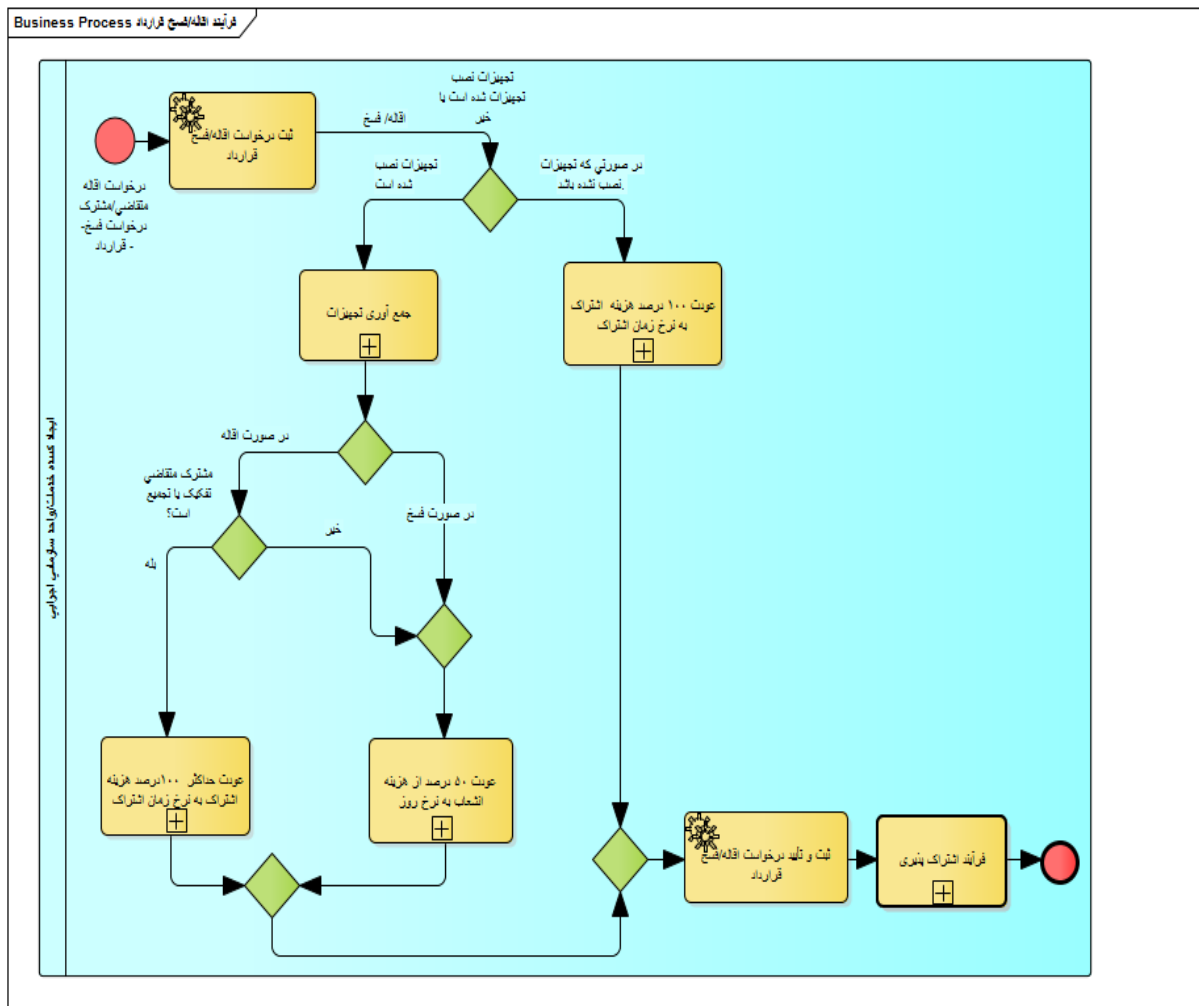


ب) در صورت عدم امکان وصول مطالبات از مشتری که میزان بدهی کمتر و یا برابر با مبلغ قابل استرداد مندرج در بند ۲-۵ داشته باشد، حداکثر ۶ ماه پس از تاریخ جمع آوری تجهیزات مذکور با تأیید هیئت مدیره شرکت مربوطه آن اشتراک تسویه شده تلقی و حذف آن از سیستم مکانیزه بلامانع می باشد.

ج) در صورتی که مشترک از تعهدات مندرج در پیمان فروش گاز طبیعی بعضاً و یا کلاً بر نیاید و یا از مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی "جزء لاینفک پیمان" تخلف ورزد شرکت مراتب را کتباً به وی اخطار خواهد نمود و چنانچه مشترک ظرف مدت ۱۰ روز پس از تاریخ اخطار به تعهدات مذکور عمل ننماید شرکت بدون انجام هرگونه تشریفات دیگری جریان گاز را قطع و عنداللزوم پیمان را فسخ خواهد نمود. تشخیص عدم رعایت مقررات شرکت از طرف مشترک یا تخلف او از اجرای شرایط پیمان با شرکت است.

۲-۷-۲ نمودار فعالیت فرآیند اقاله/فسخ قرارداد

شکل ۱۰ نمودار فعالیت فرآیند اقاله/فسخ قرارداد



۳-۷-۲ تشریح فعالیت های فرآیند اقاله/فسخ قرارداد

شرح فعالیت های اصلی فرآیند اقاله/فسخ قرارداد در این بخش ارائه می گردد که عبارتند از ثبت درخواست اقاله/فسخ قرارداد، استرداد هزینه ها بر اساس قوانین و ثبت و تأیید درخواست اقاله/فسخ قرارداد که در یک قالب اطلاعاتی یکسان تشریح شده اند.

۱-۳-۷-۲ شرح فعالیت ثبت درخواست اقاله/فسخ قرارداد

جدول ۳۰ شرح فعالیت ثبت درخواست اقاله/فسخ قرارداد

نام فعالیت	ثبت درخواست اقاله/فسخ قرارداد
پیش شرط ها	متقاضیان و مشترکین برای بهره مندی از خدمات پس از فروش (درخواست اقاله قرارداد) شرکت گاز، به خود سرویس/دفاتر پیشخوان/امور مشترکین ناحیه مراجعه می نمایند. در فرآیند فسخ، خاتمه قرارداد به علت خواست شرکت گاز می باشد. چنانچه مشترک به موارد قانونی مرتبط با پیمان فروش گاز طبیعی یا تسویه حساب های لازم، پس از قطع گاز مطابق قانون عمل ننموده باشد.
مسئول، مسئولان فعالیت	❖ خود سرویس/دفاتر پیشخوان/ امور مشترکین ناحیه در اقاله قرارداد ❖ دفاتر پیشخوان/ امور مشترکین ناحیه در فسخ قرارداد
ورودی	❖ فرم اقاله/فسخ قرارداد
محرک	درخواست اقاله/فسخ قرارداد با دلایل ثبت شده
خروجی	❖ فرم اقاله/فسخ قرارداد تکمیل شده با اطلاعات مشترک و اشتراک

**← بازبایی قوانین (اقاله قرارداد) ۳۰:**

در صورت درخواست مشترک برای اقاله چنانچه کنتور و رگلاتور / ایستگاه و خط اختصاصی مشترکین نصب/اجرا نگردیده باشد پس از کسر هزینه های اقدامات انجام شده مورد تأیید شرکت مابقی هزینه برقراری انشعاب مسترد می گردد و در صورتی که تجهیزات مزبور نصب شده باشد ۵۰ درصد از هزینه برقراری انشعاب بر اساس نرخ روز، محاسبه و پس از تسویه حساب و تحویل تجهیزات منصوبه به شرکت، مسترد خواهد شد.

← بازبایی قوانین (فسخ قرارداد) ۳۱:

الف) چنانچه جریان گاز مشترک بر اساس مفاد بند ۱۰-۲ به مدت ۲۴ ماه مداوم قطع گردیده و اقدامی از طرف مشترک برای تسویه حساب صورت نگیرد کنتور و رگولاتور/ایستگاه متعلق به شرکت جمع آوری و قرارداد منعقد فسخ می گردد.

در این صورت ۵۰ درصد از هزینه برقراری انشعاب بر اساس نرخ روز محاسبه و پس از تسویه حساب و تحویل تجهیزات منصوبه به شرکت مسترد خواهد شد.

ب) در صورت عدم امکان وصول مطالبات از مشتری که میزان بدهی کمتر و یا برابر با مبلغ قابل استرداد مندرج در بند ۲-۵ داشته باشد، حداکثر ۶ ماه پس از تاریخ جمع آوری تجهیزات مذکور با تأیید هیئت مدیره شرکت مربوطه آن اشتراک تسویه شده تلقی و حذف آن از سیستم مکانیزه بلامانع می باشد.

ج) در صورتی که مشترک از تعهدات مندرج در پیمان فروش گاز طبیعی بعضاً و یا کلاً بر نیاید و یا از مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی "جزء لاینفک پیمان" تخلف ورزد شرکت مراتب را کتباً به وی اخطار خواهد نمود و چنانچه مشترک ظرف مدت ۱۰ روز پس از تاریخ اخطار به تعهدات مذکور عمل ننماید شرکت بدون انجام هرگونه تشریفات دیگری جریان گاز را قطع و عنداللزوم پیمان را فسخ خواهد نمود. تشخیص عدم رعایت مقررات شرکت از طرف مشترک یا تخلف او از اجرای شرایط پیمان با شرکت است.

**شرح
فعالیت**

۳۰ بند ۱-۵ - اقاله قرارداد- صفحه ۲۶ مجموعه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی

۳۱ بند ۲-۵ - فسخ قرارداد- صفحه ۲۶ مجموعه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی



<p>فرم درخواست اقاله/فسخ قرارداد، با اطلاعات تکمیل شده، مانند دلایل اقاله/فسخ قرارداد و اطلاعات اشتراک و مشترک، در سیستم ثبت می گردد و شماره رهگیری دریافت می نماید.</p> <p>نرخ در نظر گرفته شده برای عودت به متقاضیان و مشترکین، طبق قوانین به صورت پارامتریک در سامانه سامگ قابل تعریف بوده و به هنگام فراخوانی عودت هزینه ها، از سامانه سامگ بازیابی می شود.</p>	
<p>❖ تسویه حساب(تسویه حساب کامل) در صورت اقاله قرارداد</p> <p>❖ فرآیند جمع آور تجهیزات(به دلیل اقاله/فسخ قرارداد)</p> <p>❖ عودت هزینه ها (طبق قوانین)</p>	<p>پس شرط ها</p>

۲-۳-۲-۲ شرح فعالیت ثبت و تأیید درخواست اقاله/فسخ قرارداد

جدول ۳۱ شرح فعالیت ثبت و تأیید درخواست اقاله/فسخ قرارداد

نام فعالیت	ثبت و تأیید درخواست اقاله/فسخ قرارداد
<p>پیش شرط ها</p> <p>❖ عودت هزینه ها (طبق قوانین)</p>	
<p>مسئول، مسئولان فعالیت</p> <p>دفاتر پیشخوان/ امور مشترکین ناحیه</p>	
<p>ورودی</p> <p>❖ فرم اقاله/فسخ قرارداد تکمیل شده</p> <p>❖ رسید صادر شده استرداد هزینه</p> <p>❖ تأییدیه استرداد هزینه</p>	
<p>محرک</p> <p>تأییدیه ثبت استرداد هزینه</p>	
<p>خروجی</p> <p>❖ ثبت اطلاعات اشتراک در تاریخچه اطلاعاتی سیستم</p> <p>❖ غیر فعال شدن اشتراک</p>	
<p>شرح فعالیت</p> <p>اطلاعات اشتراک به دلیل اقاله/فسخ قرارداد در تاریخچه اطلاعاتی سیستم، ثبت می گردد.</p>	

<p>همچنین رسید صادر شده استرداد هزینه و تأییدیه آن در سیستم ذخیره می گردد.</p> <p>اطلاعات اشتراک، بر اساس قوانین از لیست قرائت دوره ای حذف می گردد.</p>	
<p>❖ <u>سیستم آرشیو الکترونیکی:</u></p> <p>پرونده مشترک در سیستم آرشیو الکترونیکی با اطلاعات اقاله/فسخ قرارداد به روز رسانی می شود.</p> <p>❖ <u>سیستم Billing:</u></p> <p>اطلاعات اشتراک به صورت اقاله/فسخ در سیستم Billing به روز رسانی می گردد.</p>	<p>سیستم های مرتبط</p>
	<p>پس شرط ها</p>